

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Abri, R., & Amina, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3-7.
- Asmal, M. (2012). Pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perawat rumah sakit umum. *Jurnal Intervensi Psikologi*, 4(2), 173-189.
- Azwar, S. (2007). *Sikap manusia teori dan pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013) *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2017). *Penyusunan skala psikologi (Edisi 2)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51-64.
- Cahyono, S. B. (2008). *Membangun budaya keselamatan pasien dalam praktik kedokteran*. Yogyakarta: Kanisius
- Cleary, P. D., & McNeil. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Blue Cross and Blue Shield Association*, 5(2), 25-36.
- Daryanto. (2014). *Teori komunikasi*. Malang: Gunung Samudera.
- Devito, J. A. (1997). *Komunikasi antar manusia*. Diterjemahkan oleh Maulana Agus. Jakarta: Profesional Book.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535-544.
- Dewi, N. R., & Sudhana, H. (2013). Hubungan antara komunikasi interpersonal pasutri dengan keharmonisan dalam pernikahan. *Jurnal Psikologi Udayana*, 1(1), 22-31.
- Hadi, S. (2016). *Metodologi riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Hanafi, I., & Richard S. D. (2012). Keterampilan komunikasi interpersonal perawat berpengaruh peningkatan kepuasan pasien. *Jurnal Atikes*, 5(2), 155-166.
- Hendriks, A. A. J. (2006). Is personality a determinant of patient satisfaction with hospital care?. *International Journal for Quality in Health Car*, 18(2), 152–158.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- Lestari, M. M. W., Yulianti, N. Y., & Sawendra, I. W. (2016). Analisis faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 4(1), 1-8.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi serba ada serba makna*. Jakarta: Kencana.
- Mirnawati, S. (2014). Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang cempaka RSUD Aw Sjahranie Samarinda. *E-Journal Psikologi*, 2(1), 100-114.
- Muninjaya, A. A. G. (2012) *Manajemen kesehatan* (Edisi 3). Jakarta: EGC.
- Naidu, A. (2007). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care*, 22(4), 366-381
- Oisina, I. V., & Osidhi I. R. V. (2018). Korelasi komunikasi interpersonal efektif & kualitas layanan tim medis terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 8(1), 129-154.
- Parkinson, M. (2004). *Psychometric tests panduan sukses menghadapi tes psikometri*. Solo: Tiga Serangkai.
- Patty, M. F., Sari D. K., & Pradikatama, Y. (2015). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat stress pasien di ruang neurologi Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Komunikasi*, 9(2), 171-185.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter, P. A., & Perry, A. (2005). *Buku Ajar fundamental keperawatan: konsep, proses dan praktik*. Jakarta: EGC.
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi bisnis*. Jakarta: Erlangga.

- Putra, A. (2013). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1(1), 49-54.
- Rahayuningsih, S. I., & Putra, A. (2010) Pengaruh pengetahuan pasien tentang haknya terhadap kepuasan pasien di RSUDZA. *Idea Nursing Journal*, 1(1), 1-8.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring consumer satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Siti, M., Zulpahiyana, & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Journal Ners And Midwifery Indonesia*, 4(1), 30-34.
- Sitompul, M. (2015). Pengaruh efektivitas komunikasi antarpribadi pengurus panti asuhan terhadap pembentukan konsep diri anak-anak Panti Asuhan Aljamyatul Washliyah Medan. *Jurnal Simbolika*, 1(2), 176-188.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati, C., Dharminto, & Zahroh, S. (2006). Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(4), 177-184.
- Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI. (2007). *Ilmu dan aplikasi pendidikan*. Bandung: PT. Imperial Bhakti Utama.
- Tulumang, S. J., Kandou, G.D., & Tilaar, C. R. (2015). Tingkat kepuasan pasien atas pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam (interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang Manado. *JIKMU*, 5(2), 546-556.
- Uripsi, C. L., Sujianto, U., & Indrawati, T. (2003). *Komunikasi kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Violita, L. (2016). Komunikasi interpersonal karyawan divisi quality control PT S.H. Indonesia. *Jurnal Psiko-Edukasi*, 14(2), 113-124.
- Wiryanto. (2006). *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: Grasindo.